**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказ керівника**

**Дніпропетровської обласної**

**прокуратури**

**11 квітня 2025 року № 58**

**ПОРЯДОК**

**організації роботи з приймання усних звернень громадян**

**на телефон «гарячої лінії» в Дніпропетровській обласній прокуратурі**

**І. Загальні положення**

**1.** Цей Порядок визначає основні вимоги до організації приймання усних звернень громадян (далі – звернення) на телефон «гарячої лінії» в Дніпропетровській обласній прокуратурі (далі ~~‒~~ телефон «гарячої лінії»).

**2.** Приймання звернень на телефон «гарячої лінії» здійснюється з урахуванням вимог Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про забезпечення функціонування української мови як державної», «Про захист персональних даних», а також організаційно-розпорядчих документів з питань розгляду звернень та діловодства в органах прокуратури.

**3.** Телефон «гарячої лінії» функціонує в обласній прокуратурі за номером +38(056)-718-14-55.

Інформація про номер телефону «гарячої лінії» та режим його роботи розміщується на офіційному веб-сайті обласної прокуратури.

**4.** Приймання звернень на телефон «гарячої лінії» здійснюється відділом організації прийому громадян, розгляду звернень та запитів (далі – відповідальний підрозділ).

**5.** Приймання звернень на телефон «гарячої лінії» здійснюється державною мовою. Із заявником, який не розуміє державної мови, працівник відповідального підрозділу може спілкуватися мовою, прийнятною для обох сторін.

**ІІ. Порядок приймання звернень на телефон «гарячої лінії»**

**1.** Звернення на телефон «гарячої лінії» приймаються у робочі дні та години з 9 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 17 години 45 хвилин, у п’ятницю – з 9 до 13 години та з 13 години 45 хвилин до 16 години 30 хвилин.

Приймання звернень зупиняється у разі виникнення надзвичайної ситуації (пожежі, загрози життю та здоров’ю працівників органів прокуратури та осіб, які перебувають у приміщенні прокуратури, надходження повідомлень про мінування, сигналу оповіщення про загрозу або виникнення надзвичайних ситуацій).

**2.** Працівником відповідального підрозділу під час приймання звернення з’ясовуються прізвище, ім’я, по батькові, адреса місця проживання заявника та суть порушеного питання. Заявнику за необхідності можуть ставитися уточнюючі питання, та надаватися рекомендації щодо подання письмового звернення.

**3.** Заявникам, які не надають дані, визначені у пункті 2 розділу ІІ Порядку, роз’яснюються положення ст. ст. 5, 8 Закону України «Про звернення громадян».

**4.** На звернення, вирішення якого по суті не належить до компетенції органів прокуратури, надаються відповідні роз’яснення в порядку, визначеному організаційно-розпорядчими документами Генерального прокурора з питань розгляду звернень.

**5.** Якщо звернення стосується оскарження дій працівника відповідального підрозділу, який приймає звернення, цей працівник зобов’язаний невідкладно звернутися до заявника за згодою на очікування, зупинити приймання звернення та інформувати про це безпосереднього керівника для визначення іншого відповідального працівника.

**6.** Якщо заявник повідомляє інформацію, що не стосується суті порушеного у зверненні питання, або неодноразово повторює вже надану інформацію, працівник відповідального підрозділу має право попередити заявника про неприпустимість навмисного затягування часу та створення перешкод у реалізації права на звернення інших осіб.

У разі продовження заявником таких дій після відповідного попередження приймання звернення працівником відповідального підрозділу припиняється.

Приймання звернення припиняється також, якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, погроз, дискредитації органів влади та їх посадових осіб, а також якщо його звернення містить заклики до ліквідації незалежності України, зміни конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності держави, підриву її безпеки, незаконного захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, спрямоване на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі.

**7**. Забороняється відмова в прийманні звернення з огляду на політичні погляди, партійну належність, віросповідання, стать, вік, національність, етнічне та соціальне походження, майновий стан, місце проживання, незнання державної мови або інші обставини.

**8.** Звернення, прийняті на телефон «гарячої лінії», стисло записуються у картці за формою, визначеною організаційно-розпорядчими документами Офісу Генерального прокурора з питань розгляду звернень (далі – картка).

У разі припинення приймання звернення з підстав, визначених у пункті 6 розділу ⅠⅠ Порядку, у поле картки «суть звернення», серед іншого, вносяться дані про підстави припинення його приймання.

**9.**  Звернення, прийняті на телефон «гарячої лінії», реєструються в інформаційній системі «Система електронного документообігу органів прокуратури України» (далі – ІС «СЕД») у порядку, визначеному організаційно-розпорядчими документами Офісу Генерального прокурора.

**Відділ організації прийому громадян,**

**розгляду звернень та запитів**